

Premio 'Primero, los clientes' reconoció a empresas de Lima, Ica, Puno, Lambayeque y Trujillo como ganadoras de la quinta edición del concurso que este año incluyó la categoría Consumo Responsable

- ✓ En la presente edición se recibieron 163 postulaciones de buenas prácticas, alcanzando cifra récord en relación a las versiones anteriores.
- ✓ Desde el año 2014, un total de 297 buenas prácticas de 179 empresas han participado en este certamen.
- ✓ Entre las experiencias ganadoras destacan empresas de Ica, Lambayeque, Trujillo y Puno.
- ✓ Entre las 32 prácticas finalistas 18 correspondieron a micro y pequeñas empresas.

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), por quinto año consecutivo reconoció y premió públicamente a aquellos proveedores que implementaron las mejores prácticas en beneficios de los consumidores de todo el país. En la presente edición se incluyó por primera vez la categoría 'Consumo Responsable' que reconoce a las empresas que promueven la protección del medio ambiente.

Con esta iniciativa, el Indecopi busca orientar la política de atención de reclamos de las empresas hacia una gestión de calidad, enfocada en la satisfacción de los clientes y que procure resolver las discrepancias de una manera eficiente.

Los ganadores de este año destacan por haber demostrado su compromiso con la satisfacción de las necesidades de los consumidores y por tener una actitud positiva hacia la mejora continua; así como por promover la defensa del medio ambiente y la concientización sobre la importancia de preservar el ecosistema, dentro de la línea de trabajo de la promoción del consumo libre y sostenible de productos y servicios que reconoce el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Categorías premiadas:

Mecanismos de información

La práctica ganadora fue 'Musyay Willakuy - Comunicando Información' implementada por Hidrandina S.A., empresa de distribución y comercialización de energía eléctrica que puso en marcha un mecanismo que simplifica la entrega de los vales de descuento FISE GLP a directores de las instituciones educativas.

El segundo lugar lo obtuvo Id Capeco S.A.C. con la práctica 'Best Place to Live', gremio que agrupa empresas inmobiliarias que han implementado un certificado de calidad para acreditar a empresas con los mejores niveles de satisfacción de sus clientes. En tercer lugar, se premió a TR Perú Door S.A.C. por la práctica 'Objetivos Claros que Permiten Transformar su Proyecto en una Realidad'. Dicha empresa que fabrica puertas automáticas prepara sus cotizaciones conforme a los requerimientos de sus clientes y las adapta a la normativa de cada distrito.

Atención de reclamos y ejecución de garantías

Destacó la 'Autorregulación: Buenas Prácticas y Gestión de Reclamos en el Sector asegurador', de la Asociación Peruana de Empresas de Seguros - APESEG, que se llevó el primer lugar por implementar la 'Defensoría del Asegurado'. El segundo lugar lo ocupó, la práctica 'Gestión de Fallos' de la Empresa Digital Peruana SAC – REDBUS, plataforma de venta de pasajes de bus que ha creado un sistema de reporte de fallos para evitar que los pasajeros pierdan su reserva.

Síguenos:

Consumo responsable

En esta categoría se premió a 'Wins Lavado Ecológico' de la empresa Wins Perú H2O E.I.R.L., que presta servicio de lavado de autos a través de un sistema de productos biodegradables que no requiere usar agua. Como segundo lugar, se premió a 'Asesoría 24/7' de la empresa One Night Dress de Kareem Teresa Ayin Temoche, dedicada al alquiler de vestidos y que brinda asesoría permanente y prepara un catálogo por cliente para su consulta cuando lo requiera.

En tercer lugar, se reconoció a 'Ecotienda: La Moneda es la Basura' de la empresa Sodimac Perú S.A., que ha creado un programa de recojo de desperdicios en las playas.

Empresas Mype

La empresa Jacaranda Global S.A.C. se impuso con la práctica 'Moda Sostenible'. Esta empresa confecciona prendas deportivas, como prendas de yoga con tintes ecológicos y materiales reciclados como botellas de plástico.

Fue seguida por Inca Perú Travel Tour Operator E.I.R.L. por la práctica 'Turista Sostenible en Machu Picchu', que ha implementado mecanismos de concientización para el cuidado del medio ambiente, manejo adecuado de residuos sólidos, uso de bolsas de yute, uso de lámparas solares, participan en campañas de limpieza de las rutas turísticas, entre otros.

En el tercer lugar a A.W.T. Titicaca Perú S.A.C. por la práctica 'Mejora de la Satisfacción del Cliente a Través de una Experiencia de Intercambio Cultural Solidario'. Es una agencia de viajes que ha implementado programas de satisfacción del cliente a través de experiencias de intercambio cultural, los cuales incluyen programas de motivación de la lectura, generación de espacios para contribuir a la mejora de la comunidad y fomentando la preservación del medio ambiente.

Mención honrosa

En este año, los miembros del jurado consideraron importante otorgar este reconocimiento a PROASSA - Promotora de la Agricultura Sustentable S.A., por la práctica 'Café Limpio, Sano y Justo', dedicada a la comercialización y exportación de café, y que ha implementado un programa de sensibilización a fin de empoderar en sus derechos a las mujeres rurales.

Durante la ceremonia de premiación, el Gerente General del Indecopi, Javier Coronado Saleh destacó la importancia del concurso 'Primero, los Clientes', que permite reconocer las mejores buenas prácticas implementadas por empresas privadas y públicas que van más allá de sus obligaciones legales, que mejoran permanentemente sus canales de información, la atención al cliente y la solución de las discrepancias con sus consumidores de una manera eficiente y creativa. También participaron la directora de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor, Wendy Ledesma Orbegoza; los miembros del jurado, los representantes de las empresas finalistas, entre otros.

El Indecopi agradece la participación de los miembros del jurado que se encargaron de evaluar y calificar a los ganadores de este año: Alicia Abanto Cabanillas, Adjunta del Defensor del Pueblo; Nelly Marysol León Huancaya, representante de la Cámara de Comercio de Lima; Rolando Arellano Cueva, Presidente de Directorio de la Consultora Arellano Marketing; y Julio César Vela Velásquez, Director Ejecutivo del Centro de Innovación y Desarrollo Emprendedor de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Además, el Ministerio del Ambiente, a través de la Dirección General Educación, Ciudadanía e Información Ambiental, ofreció apoyo técnico para la evaluación de las postulaciones de la categoría de 'Consumo Responsable'.

Para mayor información sobre el concurso "Primero, los clientes" pueden comunicarse con nosotros al teléfono: 224-7800 anexos 3929 o 3901 o escribir un correo electrónico a primerolosclientes@indecopi.gob.pe. Los invitamos a seguirnos en nuestras redes sociales en Facebook (facebook.com/PrimeroLosClientes) y Twitter ([@PrimeroClientes](https://twitter.com/PrimeroClientes)).

Lima, 09 de agosto de 2018